



URP in cifre - Linea Amica - dicembre 2010



Linea Amica

Scheda di rilevazione dei dati di monitoraggio- mese di dicembre 2010

I dati richiesti alle Amministrazioni che partecipano al monitoraggio di Linea Amica sono quasi esclusivamente riferiti ai CONTATTI TELEFONICI, con l'indicazione dei canali, del contenuto delle richieste e delle modalità di risoluzione. Sono indicati anche ALTRI CONTATTI in entrata, ma non vengono mai presi in considerazione i CONTATTI DIRETTI, allo sportello, che nell'attività degli URP del Comune di Venezia, sono prevalenti.

Nell'articolazione dei CONTATTI per AMBITO TEMATICO la classificazione di riferimento, utilizzata da Linea Amica, è quella del portale <http://www.italia.gov.it/>

I dati di monitoraggio trasmessi mensilmente a Linea Amica sono riferiti alle attività degli Urp sede di Venezia e di Mestre e dagli Urp presenti nelle Municipalità: Lido Pellestrina, Favaro Veneto, Marghera, Chirignago Zelarino.

Rilevazione generale

CONTATTI TELEFONICI IN ENTRATA	
numero contatti telefonici	1327
di cui contatti telefonici con operatore	1327
di cui contatti telefonici a risposta automatica	0
di cui abbandoni	0
CONTATTI PER CONTENUTO RICHIESTA	
numero contatti per richiesta informazioni	1327
numero contatti per richiesta servizi/assistenza	n.r
numero segnalazioni positive/suggerimenti	n.r.
di cui abbandoni	0
MODALITA' RISOLUZIONE RICHIESTE (telefoniche)	
numero richieste risolte dal front-office	1327
durata media della conversazione	1,21

numero richieste risolte dal back-office	0
durata media dell'assistenza	3,33
ALTRI CONTATTI IN ENTRATA	
numero visitatori portale web	n.r.
numero pagine visitate portale web	n.r.
numero email ricevute	78
numero/fax/sms/altri (web)	93
CONTATTI IN UESCITA	
numero telefonate in uscita	n.r.
numero email inviate	78
EVENTI DA SEGNALARE	nessuno

Rilevazione per ambito tematico

ambito tematico	percentuale
ambiente	7,93
arte cultura	10,93
casa	16,41
cittadini e vita pubblica	21,17
economia investimenti	0,74
sviluppo economico	2,74
giustizia	0,16
istruzione formazione	1,4
lavoro e carriere	0,96
politica e istituzioni	0,63
politiche sociali	11,09
previdenza	1,18
salute benessere	1,73
scienza, tecnologia	5,95
sicurezza	5,97
sport tempo libero	0,25
tasse	2,77
trasporti e infrastrutture	7,99